

OGGETTO:

Gestione non conformità sui trasporti - consegne

Cosa succede se un prodotto acquistato si danneggia durante il trasporto?

Il ns. organico, fa del suo meglio per imballare e gestire i prodotti in modo che non subiscano danni durante il trasporto, purtroppo però l'imprevisto è sempre in agguato, specie a causa della fretta dei corrieri e del numero di passaggi da un mezzo all'altro che ogni pallet spedito ad oggi deve subire. Mediamente riscontriamo **un danno in 1-2 spedizioni ogni 400 effettuate**.

In base a questi risultati, possiamo ritenere di avvalerci di trasportatori fidati e ben operanti.

Ad ogni modo, in caso di rotture in fase di trasporto, dopo le opportune verifiche del caso, **rispediamo immediatamente il materiale danneggiato, senza nessuna spesa a carico del cliente**.

Se l'articolo non è disponibile, la spedizione del materiale in sostituzione avviene tipicamente entro 6/7 giorni lavorativi.

Cosa fare al momento della consegna

Al momento della consegna della merce e prima di firmare il documento di trasporto rilasciato dal trasportatore, raccomandiamo di:

- 1) Leggere attentamente il documento di trasporto, facendo attenzione anche al riquadro posizionato nella parte bassa ove o in colore rosso o in colore blu, viene riepilogato cosa fare in caso di anomalie.
- 2) Ispezionare con cura l'imballaggio del pacco ricevuto.
Si possono verificare i seguenti casi:

Imballaggio integro

Se l'imballaggio sembra integro, consigliamo di apporre su entrambe le copie del documento la dicitura **"Merce scaricata con riserva"**; si possono anche descrivere eventuali difficoltà o problemi avvenuti in fase di consegna (difficoltà nello scarico del materiale, pacco con altra merce sovrapposta, imballaggio integro ma bancale evidentemente danneggiato o altri problemi che secondo Voi potrebbero potenzialmente aver danneggiato il materiale all'interno pur senza intaccare l'integrità dell'imballaggio).

Imballaggio danneggiato

Se l'imballaggio è danneggiato o manomesso, consigliamo di aprire il pacco con l'autista ancora presente, per verificare se il danno interessa anche la merce contenuta.

Se la merce sembra integra (o se l'autista non ha tempo di fermarsi) comunque apporre su entrambe le copie del documento la dicitura "Imballo danneggiato, merce scaricata con riserva"; ciò consente la corretta gestione di eventuali danni occulti riscontrati successivamente.

Se anche la merce è danneggiata potete rifiutare la consegna; in questo caso, se possibile, è preferibile scattare alcune foto per documentare chiaramente il danno. In alternativa potete accettare comunque il materiale, scrivendo su entrambe le copie del documento "Imballo e merce danneggiati"; in questo caso la merce rotta verrà ritirata dal corriere successivamente, in occasione della consegna del materiale in sostituzione.

Cosa fare una volta riscontrato il danno

Nel caso avete accettato la consegna di merce già evidentemente danneggiata o in caso di danni occulti riscontrati al momento dell'apertura del pacco, **dovete comunicarci il problema entro 8 giorni dalla consegna.**

Chiederemo di inviarci alcune foto dove si veda chiaramente il danno subito dal materiale; tali foto saranno trasmesse al trasportatore per avviare la pratica.

Quindi **provvederemo a rispedire il materiale danneggiato, senza nessuna spesa ulteriore a Vostro carico.** In alternativa ed esclusivamente per danni di entità molto lieve, potremmo accordarci per un rimborso parziale e/o per la spedizione di "omaggio", se compatibile con il materiale che avete acquistato.

Se non avete già rifiutato la prima consegna, in occasione della consegna del nuovo materiale **potrete restituire al corriere la merce danneggiata, opportunamente imballata in modo che viaggi in sicurezza e** accompagnata da idoneo documento di trasporto.

In questo modo procederemo noi allo smaltimento, senza che dobbiate essere Voi ad occuparvene.

Se invece non risultasse di Vostro interesse restituirci la merce danneggiata per una restituzione sicura, sarà ovviamente a Vs. cura e onere smaltirla personalmente seguendo le disposizioni locali previste dalla normative vigenti.

Ricordiamo di separare gli imballaggi (legno, plastica e cartone), il tutto per il massimo rispetto dell'ambiente.

Certi di valorizzare al meglio il servizio a Voi dedicato, restiamo a disposizione per eventuali chiarimenti.

Distinti saluti
Ufficio amministrazione
VPM GROUP SRL